

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Marie Kopecká

*Vliv osobní asistence na vztahy klienta s členy
rodiny*

Bakalářská práce

vedoucí práce: PhDr. Mgr. Libor Novosád, PhD.

2015

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

V Olomouci dne 18.3.2015

Kopecká Marie

Zde bych ráda poděkovala PhDr. Mgr. Liboru Novosádovi, PhD., za trpělivost a rady při vedení mé práce. Paní Bc. Marii Maříkové, za zprostředkování kontaktu s respondenty a v neposlední řadě všem respondentům, za jejich spolupráci, díky které tato práce mohla vzniknout.

Děkuji

Obsah

Úvod	6
1 Vymezení osobní asistence	8
1.1 Typy osobní asistence.....	8
1.2 Osobní asistence v zákoně.....	11
1.3 Počátek osobní asistence.....	11
1.4 Náplň práce osobního asistenta	12
1.5 Specifika osobní asistence	14
2 Psychosociální aspekty života s postižením a stárnutí	18
3 Výsledky uskutečněných výzkumů	22
4 Empirická část	24
4.1 Průběh.....	24
4.1.1 Výzkumný soubor.....	24
4.1.2 Informace o organizacích	26
4.1.3 Metoda získávání dat	27
4.1.4 Informace o respondentech.....	29
4.2 Výsledky výzkumu	30
4.2.1 Odpovědi respondentů, kteří využívají všeobecnou osobní asistenci na jednotlivé otázky a jejich shrnutí	30
4.2.2 Odpovědi na jednotlivé otázky respondentů, jež využívají osobní asistenci ve škole	34
4.2.3 Odpovědi na jednotlivé otázky, kladené respondentkám, jejichž děti potřebují osobní asistenci	36
4.2.4 Pohled rodiny.....	38
4.3 Diskuse	39
Závěr	41
Seznam literatury	43

Úvod

K sepsání této práce mě vedlo několik skutečností. V průběhu studia jsem získávala poznatky o tom, že těžké životní situace, do kterých se lidé dostávají, nemají dopad pouze na samotného klienta sociálních služeb, ale také na jeho rodinu. Jak je uvedeno v teoretické části, osobní asistence zasahuje do mezilidských vztahů, tím tedy i rodinných. Na základě těchto informací jsem si tedy kladla několik otázek. Co se stane, když se v přítomnosti jednoho člena objeví další osoba, která je pro něho důležitá? Má osobní asistent vliv na rodinné vztahy? Myslí si klienti, že přítomnost osobního asistenta a samotné využívání této služby ovlivňuje vztahy mezi klientem a členy rodiny? Na základě těchto otázek jsem si stanovila cíl, kterým je zjistit, zda má osobní asistence vliv na vztahy klienta s členy rodiny, případně jaký tento vliv je. Jaký bude mít tato práce užitek, se bude odvíjet od zjištěných výsledků. Pokud by díky této práci bylo zjištěno, že osobní asistence ovlivňuje vztahy, nastaly by dvě možnosti. V případě pozitivního vlivu, by tato skutečnost mohla být dalším kladným argumentem pro využití osobní asistence. V případě negativního vlivu, by zde nastal prostor pro nalezení možností, jak těmto situacím předcházet, či je zlepšit a případně se ptát, zda je vůbec možné tomuto jevu zabránit.

V mém případě jsem tedy na základě výše uvedeného provedla kvalitativní výzkum. Což znamená, že jsem si zvolila dané téma a stanovila výzkumnou otázku. Jak také Hendl (2005, s. 50-52) uvádí na příkladu kvalitativního výzkumu, i já budu zjišťovat, jak respondenti vnímají danou skutečnost. Jednou z vlastností kvalitativního výzkumu je to, že přináší subjektivní pocity a představy, což je právě pro můj cíl důležité. Je třeba zde poznamenat, že výzkumník pracuje s malým množstvím respondentů, jež pochází z vybraného místa, proto je následné zobecňování obtížné.

Abych mohla výzkum uskutečnit, bylo třeba udělat rešerši literatury, která pojednává o daném tématu a případně zjistit, zda byly uskutečněny v minulosti výzkumy, které na mé otázky odpovídají. Vytvořila jsem si tedy teoretický rámec, kterým definuji, ze kterých teorií vycházím. Z tohoto důvodu se bakalářská práce skládá ze dvou částí. Teoretická část přináší charakteristiku osobní asistence, což znamená, že pojednává o typech osobní asistence, jejím vymezení z pohledu zákona a přináší konkrétnější představu o průběhu osobní asistence, skrze popis činností, které osobní

asistent vykonává. Nejsou zde opomíjena ani specifika osobní asistence. Další kapitoly v teoretické části se zabývají aspekty, které přináší postižení v oblasti sociální a psychologické.

Empirická část je věnována kvalitativnímu výzkumu. Nejdříve jsou zde popsány kroky, které předcházely samotnému výzkumu a následně popsán průběh zkoumání. Empirickou část uzavírá prezentace výsledků a posléze jejich shrnutí.

Stěžejním zdrojem pro tuto práci byla literatura od Jany Hrdé. Jak uvádí Novosád (2014, [online]), tato žena, se zasloužila o založení služby osobní asistence v České republice. Hrdá nejenže byla členkou expertní skupiny pro sociální politiku a legislativu Národní rady zdravotně postižených, ale také byla spoluzakladatelkou Pražské organizace vozíčkářů. Lze ji tedy považovat za kapacitu v oboru, stejně tak jako Libora Novosáda. Tento poradenský speciální pedagog a zároveň sociální pracovník a vysokoškolský učitel, působí v odborných asociacích i nestátních neziskových organizacích. (Československá bibliografická databáze knih, nedatováno, [online])

1 Vymezení osobní asistence¹

Osobní asistence je služba poskytující pomoc osobám, kterým ve výkonu běžných činností života brání zdravotní postižení. Osobní asistent pomáhá klientovi v oblastech, ve kterých potřebuje pomoc druhé osoby. Těmito oblastmi, jež zahrnují základní životní potřeby, jsou hygiena, sebeobsluha, chod domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při prosazování práv a zájmů. (Hrdá, 2001, s. 9)

Klient osobní asistence nemá odlišné potřeby od lidí, kteří osobní asistenci nepotřebují. Jde stále o stejné potřeby, které je nutné umožnit naplnit i klientům osobní asistence. (Novosád, 2006, s. 5) Novosád (2006, s. 6) mluví o osobní asistenci jako o kompenzační pomůcce. Osobní asistenci vnímá jako nástroj sloužící ke kompenzování v oblastech života, které jsou pro klienta problematické.

Osobní asistence se od pečovatelské služby liší tím, že nejsou vymezeny úkony a jejich cena a pojímá široké množství služeb. Služba není omezena časem ani místem. (Novosád, 2006, s. 20)

1.1 Typy osobní asistence

Sebeurčující osobní asistence

Tento typ se vyznačuje tím, že není nutná žádná odborná příprava. Uživatel je schopen si sám definovat své požadavky, sjednat si je s asistentem a následně koordinovat činnost asistenta. (Hrdá, 2001, s. 10)

Hrdá zmiňuje, že tento typ asistence nemusí být vždy snadný pro klienta ani pro asistenta. Práce osobního asistenta není jednoduchá. Stereotypní činnosti vyžadují pevnou vůli a vytrvalost. Výběr osobního asistenta vyžaduje zkušenosti a schopnosti. Klient nese zodpovědnost za svou komunikaci a vyjednávání s asistentem. Co si sám nezařídí, to nemá. Záleží na něm, zda si zvolí vhodného asistenta, který naplní jeho požadavky. Právě zodpovědnost za to, jaký bude jejich život, je výhodou sebeurčující osobní asistence. Tato práce poskytuje osobnímu asistentovi možnost rozvíjet sám sebe. Asistent se totiž bude potýkat s otázkou organizace času, bude plnit úkoly spojené

¹ Části z této kapitoly jsou převzaty z mé absolventské práce, která se také věnuje osobní asistenci.

s chodem domácnosti či hospodaření s penězi. V těchto situacích bude moci využít své dovednosti a schopnosti, ale také může nějaké rozvíjet nebo nové získat. (Hrdá, nedatováno, s. 3-4 [online])

O těchto rizicích píše i Novosád (2006, s. 14). Nejenže je práce stereotypní, ale také velmi namáhavá a vyžaduje nasazení, což si osobní asistent nemusí hned uvědomovat. Z těchto důvodů by měl být osobní asistent v určité fyzické kondici, disponovat dobrou vůlí a vytrvalostí a schopností empaticky vnímat druhé.

Řízená osobní asistence

Tato asistence vychází z toho, že klient není schopen si sám řídit svého asistenta. Je zde tedy možnost využít řízenou osobní asistenci. Tito asistenti jsou odborně vyškoleni na práci s uživateli, kteří potřebují pomoc specializovanou. Tento typ se využívá u cílové skupiny klientů se smyslovým postižením a mentálním či psychickým postižením. (Hrdá, 2001, s. 10)

Všeobecná osobní asistence

Tento typ asistence není zaměřen pouze na jednu oblast, ale zahrnuje vše, s čím se klient každý den setkává. Patří sem činnosti každodenní, s kterými asistent i klient počítá, ale i takové, které nelze předvídat, ale je nutné je řešit. (Novosád, 2006, s. 15)

Speciální osobní asistence

Jak už z názvu vyplývá, asistence má svůj účel, je zaměřená na určitou činnost, při které klient potřebuje pomoci, z důvodu funkční poruchy nebo problému. Patří sem například pedagogická či pracovní asistence, asistence pro chráněné bydlení, asistence pro matky s tělesným či jiným postižením, prosociální asistence nebo asistence pečujícím. (Novosád, 2006, s. 15-16)

Cílem pedagogického asistenta je pomoci žákovi i učiteli překonat bariéry, které vychází ze zdravotního postižení žáka. Pracovní asistent je s klientem na pracovišti a pomáhá klientovi nejen při sebeobsluze, ale i v pracovních úkonech, které klient není z hlediska fyzického stavu schopen vykonat, přestože na to má kvalifikaci. Osobní asistent je také učitelem pracovních a sociálních dovedností, které vedou k osamostatnění klienta v těchto oblastech. V chráněném bydlení je asistentovým úkolem pomáhat s činnostmi, které obnáší chod domácnosti, ale klient je nemůže sám

dělat. Práce asistenta tedy zahrnuje pomoc s hospodařením, s vedením domácnosti a z toho plynoucí vyřizování záležitostí různého druhu. Tato asistence je typická pro osoby s mentálním postižením. Výhodou je soukromí, které vlastní bydlení poskytuje, bez nutnosti omezení klientových potřeb. Asistent matkám vynahrazuje funkční omezení, které by jinak bránilo v péči o dítě. Pečujícím asistent umožňuje vyřídit si záležitosti týkající se jich samotných, pečovat o vlastní zdraví, odpočinout si a hlavně plnit povinnosti plynoucí ze zaměstnání. (Novosád, 2006, s. 15-16)

Osobní asistenci představuje i služba tlumočnická, průvodcovská a předčitatelská, podpůrně – ochranná a společenská. Přestože je z více důvodů asistenci nutné rozlišit, je běžné, že se více typů asistencí prolíná. Jaké asistence klient má, je ovlivněno různými aspekty. (Novosád, 2006, s. 15-16)

Speciálním typem osobní asistence, je také sexuální (intimní) asistence. V České republice typ aktivní sexuální asistence neexistuje. Můžeme se zde pouze setkat s intimními asistenty, kteří poskytují poradenství v pobytových zařízeních, v kterých klienti využívají služeb zařízení celoročně. Jde tedy v tomto případě o pasivní intimní asistenci. V intimní asistenci jde o to, aby si klient této osobní asistence vytvářel vztah ke svému tělu, k sobě i k případnému partnerovi. Intimní asistent tedy nepomáhá řešit jen otázky spojené s rozkoší a koitusem, ale také nahého těla, dotýkání či hlazení. K řešení otázek spojených s intimní osobní asistencí, ať už aktivní či pasivní je nakročeno. Jedním z kroků byla uskutečněná debata odborníků, sociálních pracovníků i samotných handicapovaných, kde se toto téma řešilo. Dalším krokem je i plánovaná odborná konference. (Vidurová, 2015, [online])

Dobrovolná a společenská osobní asistence

Osobní asistence je možné také dělit na dobrovolnou a společenskou. Dobrovolnou asistenci si může sjednat sám klient, ale může mu být zprostředkována i organizací. Osobní asistent v tomto případě není finančně odměněn. Náplní společenské asistence nejsou limitní ani podlimitní úkony. Asistent poskytuje především společenský kontakt, ať už jím je například rozhovor či doprovod. (Poddruhy osobní asistence, 2008 [online])

1.2 Osobní asistence v zákoně

Osobní asistenci jako jednu ze sociálních služeb, definuje zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách. Mezi základní zásady řadí zákon dodržování lidské důstojnosti a zohledňování individuálních potřeb osob. Pomoc musí vést osoby k aktivitě a samostatnosti. Osoby musí být motivovány k tomu, aby jejich aktivity přispívaly ke krátkodobosti nepříznivé situace. Pomoc nesmí vést k rozsáhlejší závislosti na pomoci. Další povinností je podpora klientů v oblasti integrace do společnosti.

Osobní asistence je službou sociální péče. Pokud stav osoby brání osobě ve vytvoření důstojnosti prostředí a zajištění důstojného zacházení, je toto úkolem služby. Tyto služby umožňují zapojit se do běžného života společnosti. Základním cílem je zajistit fyzickou a psychickou soběstačnost. Osobní asistence probíhá ve formě terénní. Nejméně omezující prostředí, ve kterém je služba poskytována, patří mezi základní právo osob.

1.3 Počátek osobní asistence

Rovnoprávnost postižených a zdravých lidí byla koncem šedesátých let, cílem hnutí Independent Living (sebeurčující život). Zakladatelem tohoto hnutí, byl univerzitní učitel se svými studenty Ed Roberts na universitě v Berkley v Kalifornii. „Valící se kvadrouši“, jak si říkali, v roce 1969 vytvořili program „Strategie nezávislého života“. Centrum nezávislého života, které díky nim vzniklo na začátku sedmdesátých let, poskytovalo služby pro zdravotně postižené. Jednou ze služeb bylo předávání rad mezi postiženými lidmi. Dále pak informační servis a zprostředkování osobní asistence. Hnutí následovaly další státy a díky tomu vzniklo Evropské hnutí sebeurčujícího života ENIL. (Hrdá, 2002, s. 4-5)

Steven E. Brown vysvětluje význam slova sebeurčující jako rozpoznání možností a jejich následný výběr. K tomu, aby mohla být uplatněna práva na sebeurčení, musí nám být poskytnut dostatečně rozmanitý výběr možností. Lidé s postižením musí mít rovnocenné možnosti, jako zdraví lidé, přestože nemají stejné schopnosti nebo nemůžou dělat věci stejným způsobem. (Hrdá, 2002, s. 4-5)

Hnutí má vytyčeno hlavní zásady. Jednou z nich je to, že by proces měl vést k sebezdokonalování, v průběhu procesu by měl člověk získat větší sebedůvěru a být emancipovaný. Podmínkou je také schopnost kontroly, a to s ohledem na principy demokracie a vědomí, že všichni mají stejná práva. Další zásadou pak je právo na zabezpečení základních lidských potřeb. Hnutí musí uspokojovat potřeby všech lidí s postižením. Rodiče jsou ti, kteří by měli postižené dítě vést k sebeurčujícímu životu. Zdravotně postižení musí mít možnost sami definovat své potřeby a vybrat si jak a v jakém rozsahu bude probíhat jejich kontrola. Hnutí nesouhlasí s tím, aby byla podporována závislost člověka na využívání ústavního zařízení. Zdravotně postižení lidé musí sami spolupracovat na všem, co se jich týká. (Hrdá, 2002, s. 6-7)

1.4 Náplň práce osobního asistenta

Hrdá (2001, s. 33) popisuje náplň práce osobního asistenta prostřednictvím rad osobním asistentům.

Osobní péče

V této oblasti jsou zahrnuty úkony spojené s osobní hygienou, toaletou, stravováním pohybem a oblékáním. Tyto úkony musí být prováděny několikrát denně. Jelikož jde o úkony, které se dotýkají intimity, je nutné respektovat důstojnost a soukromí klienta. Postupy týkající se hygieny i toalety má každý klient jiné, proto je nutné se dotazovat. Jsou na místě otázky týkající se míry pomoci, postupu i odůvodnění. Při těchto úkonech je vyžadována fyzická síla, je tedy možné využít speciálních pomůcek. Osobní asistent se také podílí na tom, jak je klient oblečený. Asistentovou úlohou je dohlédnout na to, zda je klient čistě oblečen, zda je oblečení pohodlné, odpovídá teplotním podmínkám, zda je sladěno a současně pomáhá při samotném oblékání. Pohyb má vliv na kvalitu života, proto je důležité ho umožnit buď za pomoci technických opatření či přímo. V prvním případě jde o kompenzační pomůcky, odstraňování bariér i využívání zařízení v usnadnění orientace. V druhém případě pomáháme při chůzi, přesunech z vozíku či z postele a s polohováním. Asistent se může setkat i s úkony, které jsou vyžadovány při dopravě klienta. Týká se to přesunů automobilem i hromadnou dopravou. Před těmito úkony je důležité se vždy na cestu připravit a naplánovat ji. Do osobní péče spadají také prvky ošetřování, pokud je pro ně osobní asistent vyškolen. Konkrétně jde o poskytnutí první pomoci a zprostředkování

lékařské péče, převazování, předcházení proleženinám, masáže a další. Pomoc se stravováním začíná již při zajišťování a plánování toho, co se bude jíst. Následuje asistence při samotném stravování, zakončená úklidem. (Hrdá, 2001, s. 33- 38)

Domácnost

První oblastí týkající se domácnosti je úklid běžný a velký. Přestože každý nemusí považovat úklid za prioritu, je důležité, aby asistent dohlédl na to, aby byla domácnost udržena v čistotě. Proces zajištění prádla zahrnuje jeho třídění, praní, věšení, žehlení, skládání, ukládání i opravy. Nákupy buď zajišťuje osobní asistent sám, nebo je nápomocen při nakupování samotným klientem. V případě, že nakupuje osobní asistent sám, je nutné, aby byl detailně informován o požadavcích klienta. Při zajištění chodu domácnosti může klient vést osobního asistenta k úkonům týkající se údržby. Příkladem je třeba přišroubování poličky nebo namazání dveří. (Hrdá, 2001, s. 39- 41)

Pomoc s dětmi

Pokud je klientem rodič, může být osobní asistent tím, kdo vykonává vůli rodičů. Nemění to nic na tom, že autoritou a osobou zodpovědnou zůstává klient. Přestože asistent musí respektovat rozhodnutí klienta, může vyjádřit svůj názor. (Hrdá, 2001, s. 41- 43)

Studium a zaměstnání

Osobní asistence může být využívána na základní, střední i vysoké škole. Úlohou asistenta není vychovávat ani vyučovat, ale dělat to, co nemůže klient z důvodu svého postižení. Asistent nemusí mít odbornou kvalifikaci, může tuto činnost proto zastávat i spolužák, například při studiu vysoké školy. U klientů s mentálním postižením by však mohl být přínosnější kvalifikovaný osobní asistent. Náplní asistenta je například psaní a shánění materiálů ke studiu. V zaměstnání umožňuje osobní asistent klientovi vykonávat svou práci. (Hrdá, 2001, s. 44- 45)

Zapojení do prostředí

Podmínkou k tomu, aby mohl být člověk zapojen do prostředí, je možnost získávat informace. Osobní asistent je v tomto případě prostředníkem. Umožňuje získávat běžné informace z veřejných médií, ale i informace, které se vztahují například v jeho postižení. Součástí zapojení se do prostředí je také hájení práv. Osobní asistent

podporuje klienta v tom, aby mu nic v této skutečnosti nebránilo. Osobní asistent také pomáhá uskutečňovat návštěvy u lékaře, vyřizování záležitostí na úřadech. Zapojení klienta do obce zahrnuje návštěvy kina, hospod, konání událostí v místě bydliště, setkávání se sousedy. I při těchto aktivitách může klient vyžadovat asistenci. Osobní asistence pomáhá také zabraňovat tomu, aby se klient setkával jen s okruhem lidí, který má k dispozici a jeho výběr lidí tedy není svobodný. Vytváření denního rytmu, je další možností, jak se zapojit do prostředí. Díky asistentovi se činnosti v průběhu dne mění dle denní doby, s čímž také souvisí změna aktivit odvíjející se od toho, zda je víkend či všední den, zda tato skutečnost obnáší sváteční či domácí oblečení a podobně. (Hrdá, 2001, s. 46- 49)

Volný čas, kurzy a pobyty, pobyt v nemocnici

Jelikož se u zdravých lidí nepovažuje možnost trávení volného času podle osobního přání za nadstandardní skutečnost, nemělo by to tak být ani u lidí, kteří potřebují osobní asistenci. Asistent by měl pomoci přání uskutečnit. (Hrdá, 2001, s. 49)

Kurzy a pobyty slouží jako možnost, jak poskytnout zdravotně postiženým změnu prostředí a umožnit pečující rodině odpočinek. Kurzy a pobyty jsou příležitostí, kdy se budoucí klient může poprvé setkat s osobním asistentem. (Hrdá, 2001, s. 49-50)

Hospitalizace v nemocnici či lázních přináší řadu úkolů, které je třeba splnit a které mohou být v kompetenci osobního asistenta. Těmito úkoly může být například zajištění bytu, donesení nezbytných věcí klientovi do nemocnice, seznámení personálu nemocnice s určitými úkony. (Hrdá, 2001, s. 50 -51)

1.5 Specifika osobní asistence

Vztah klienta a osobního asistenta

Vztah, který má mezi sebou klient a jeho osobní asistent je velmi specifický. Není překvapivé, že neustálá interakce těchto dvou aktérů se změní ve velmi blízký vztah. Spolupráce, která je nutná při výkonu osobní asistence vyžaduje sdílení i sblížení. Vznik přátelství mezi klientem a osobním asistentem není neobvyklá. Právě tento osobní rozměr odlišuje vztah od běžného vztahu zaměstnance a zaměstnavatele, stejně

tak roviny vztahu dvou kolegů. Právě výkon práce je, ale také to, co je překážkou v možnosti definovat vztah pouze jako rodinný, příbuzenský. (Hrdá, 2001, s. 16 – 17)

Není vyloučené, že blízký vztah asistenta a klienta vyústí i ve vztah partnersko-sexuálně-citový. Tedy vztah, který může vzniknout mezi lidmi, kteří jsou dospělí. Přestože může být vztah považován za patologický či amorální, pokud jsou oba zralí lidé, mají k sobě úctu a sblížení je rovnoprávné a důvěrné, lze tento vztah považovat za přínosný pro obě strany. Oba do vztahu mohou přispět podněty i otevřeností, se současným vědomým toho, co takový vztah obnáší, s vděčností za potěšení. (Novosád, 2006, s. 28)

Vliv osobní asistence na vztahy

Jak už bylo zmíněno, osobní asistent ovlivňuje velké množství oblastí života klienta. Jednou z oblastí je i kontakt s rodinou, členy domácnosti, příbuznými, přáteli i širším okolím. Osobní asistent může ovlivnit místo, čas a četnost setkání. Asistent by měl dopomoci k tomu, aby tyto parametry nebyly voleny pouze jako nejjednodušší možnost, jejíž výběr je ovlivněn znevýhodněním klienta. Dojde-li k uskutečnění setkání, jsou dvě varianty, které mohou nastat. V jedné z nich může být klientovo přání či souhlas, aby se asistent setkání účastnil. Z toho vyplývá další otázka a to ta, zda pracovník bude pouhým pozorovatelem skupiny, či jejím aktivním účastníkem. Nikdy ale asistent nesmí zapomenout, že hlavním aktérem je klient a právě kvůli němu se setkání koná. I v přátelském prostředí je asistent vázán na slib mlčenlivosti o informacích týkajících se klienta. Nic ale nebrání tomu, aby asistent rozvinul nová přátelství, či získal známé. Na prvním místě je vždy klientovo dobro. (Hrdá, 2001, s. 48)

Problémy související s osobní asistencí

Osobní asistentka ze zkušenosti udává několik problémových oblastí osobní asistence. Mylné představy o práci osobního asistenta jsou jedním z příčin sporů. Klienti zapomínají na to, že asistent je lidskou osobou, která potřebuje čas na oddych a jídlo, respekt a nepomáhá zdarma. Není výjimkou, že klienti zneužívají asistenta k činnosti, kterou nemají v popisu práce. Další oblastí sporů jsou vztahy. Problémy vznikají mezi klientem a členy rodiny, ale také i mezi pracovníkem a rodinou. Pracovník by měl dbát o dobro klienta v případech, kdy se mu zdá, že je klientovi ze

strany rodiny ubližováno. Do ostatních rodinných vztahů by zasahovat neměl. Nepříjemná může být i situace, kdy klient hledá partnera a našel si zalíbení ve svém asistentovi, který to však cítí jinak. (Hrdá, 2001, s. 24)

Základní prevencí vzniku nedorozumění je stanovení jasných požadavků a představ, které budou obsahem spolupráce. Prospěšná je, ale především zkušební a zaškolovací doba, která trvá přibližně jeden až tři měsíce. V tomto období se klient a asistent navzájem poznávají. Při spolupráci zjistí, jak asistent pracuje při krizových situacích, jestli zvládne úkoly, které klient vyžaduje, má dostatečnou míru empatie i to, čím je asistent motivován. Asistentovi je odkryto klientovo soukromí. Asistent má přístup do bytu, k majetku, stává se součástí života klienta, takže zná jeho sociální role, vztahy, jeho osobnost. Výběr asistenta je proto velmi důležitý. Asistent by měl být zralá osobnost, pro kterou je přirozený respekt ke klientovi. Nedílnou součástí je také spolehlivost a důvěryhodnost. S tímto souvisí nutnost psychologického přezkoumání osobnosti asistenta. (Novosád, 2006, s. 27)

Ve vztahu klient asistent má významnou roli komunikace. Náročná situace a každodenní kontakt, přinášejí i zátěž a napětí. V takových chvílích je spolu nutné sdílet pocity. Ty dobré i ty špatné. K předcházení možných nedorozumění, pocitu nelibosti přispívá vyjádření toho, co klient a asistent prožívají, jaká jsou jejich očekávání či domněnky i to, co je mrzí a trápí. Klient i asistent by měli mít možnost využít podporu psychologa. (Novosád, 2006, s. 28)

O úskalích píše také Uzlová (2010, s. 38 - 40), která se věnuje osobní asistenci poskytované dětem. Osobní asistence v tomto případě obnáší komunikaci nejen s rodiči, ale i s učiteli a spolužáky klienta. Rodiče mohou být dobrým zdrojem pro získání informací o dítěti, které jsou důležité pro asistenci, ale také jakousi bariérou. Myslí se tím situace, kdy rodiče nejsou objektivní, díky čemuž mají vysoké nároky a požadavky. Problémy s přijetím asistenta mohou mít jak učitelé, tak také spolužáci, protože je vnímán spíše jako nežádoucí člen kolektivu, než hodnotný partner. Jak už bylo několikrát zmíněno, i zde hraje důležitou roli komunikace. Můžeme uvést například zamlčování informací rodiči, či netaktní řešení sporů s asistentem. Chybné ze strany asistenta je nadměrné přetěžování dítěte, tak i přílišná péče. Také špatná motivace asistenta k práci způsobuje problémy. Stává se, že práci osobního asistenta dělají lidé, kteří nenašli uplatnění ve svém oboru. Dobré pro asistenci není ani to, když se asistenti

prostřednictvím asistence snaží řešit své problémy osobní. Učitel se dopouští chyb v případě, že se nesnaží koordinovat spolupráci s asistentem, nerozdělí si s ním kompetence i to, že nedefinuje asistentovu roli ostatním žákům.

2 Psychosociální aspekty života s postižením a stárnutí

Vliv postižení na partnerský vztah

V případě handicapu jednoho z partnerů je nutné, aby zdravý partner přijal změny, které nastaly. Je třeba si tyto změny uvědomit a přizpůsobit se novým vlastnostem a schopnostem partnera. Dokázat ve svém partnerovi vidět přitažlivého či atraktivního člověka. Pokud je vztah harmonický, neměl by sloužit jako útočiště před okolím. Handicap jednoho z partnerů nemění nic na tom, že partneři mohou vyhledávat pomoc odborníků oboru psychologie, sexuologie či sociologie. Zdroj pomoci partneři mohou také najít u lékaře, jenž ošetřuje partnera s handicapem. (Novosád, 1998, s. 47)

Vliv na partnerství má také to, zda má jedinec možnost se seberealizovat. Tato možnost ovlivňuje, jak na sebe jedinec pohlíží v interakci s jinými. Dalším faktorem ovlivňujícím partnerství je zázemí, ze kterého člověk s handicapem pochází. Myslí se tím, zda jedinec vyrostl v systému ústavní péče nebo ne. Pokud jedinec pocházel z rodiny, ve které se setkával s projevy emocí a realistickým optimismem, je předpoklad, že jeho zkušenosti povedou k lepšímu partnerskému soužití. (Novosád, 1998, s. 45- 46)

Tělesné postižení

Přestože lidé s postižením a chronickými nemocemi jsou podporováni, je třeba respektovat a zohledňovat omezení, nesnáze a znevýhodnění, se kterými se tito lidé potýkají. Snížení schopnosti pohybu je primární omezení, z něhož vychází další bariéry. Pohyb je pro člověka podle J.A. Komenského prostředkem pro utváření sebe sama. Pohyb je důležitý pro člověka v rovině pohybů nezbytných a pohybů ostatních. První rovina je nezbytná pro lidskou existenci, v rámci které je pohyb nástrojem k zajištění základních fyziologických potřeb, materiálních potřeb, tak i v možnosti uplatnit se v práci, zvládnout sebeobsluhu a být samostatný. Některé oblasti a kvalitu života ovlivňují ostatní pohyby. Díky pohybu můžeme uplatňovat svá práva a svobody, získávat podněty, informace a poznávat nové, být součástí a tvůrcem sociokulturní oblasti, prezentovat sami sebe, utvářet vztahy. Můžeme tedy říci, že pohyb ovlivňuje to, jak se člověk socializuje i jak se vyvíjí jako osobnost. (Novosád, 2011b, str. 215)

Na psychiku osoby se zdravotním postižením působí několik faktorů. Jedním z nich je zjištění, že zdravotní postižení nedovoluje jedinci dělat to, co by chtěl, nebo mu brání v uplatnění nadání. Nezvládnutý proces osamostatňování, který probíhá při odchodu z rodiny či z ústavní péče, může vést k izolaci, což je dalším faktorem, jež negativně působí na psychiku. Osoba se zdravotním postižením může mít chybné sebepojetí, problémy s navazováním vztahů, naplňováním rolí ve společnosti. Tyto problémy mohou být důvodem nedostatku zkušeností, ale nové nemohou být získány, protože předešlé neúspěchy vedou k oslabení motivace a vůle. K dobrému psychickému stavu nepřispívá ani skutečnost, že postupem času v případě chronického onemocnění či tělesného postižení nedojde k zásadnímu zlepšení. (Novosád, 2011a, s. 105 – 108) Vzhledová norma ve společnosti, kterou osoba nenaplňuje nebo přestane naplňovat, ať z důvodu získaného nebo vrozeného postižení, může vést k odmítání sebe sama. Nelze říci, že situace s vrozeným postižením je snazší než se získaným. V případě vrozeného postižení, ale dochází k adaptaci po celý život. Osobám, které získají postižení v průběhu života, se změnil život ze dne na den a oni se na novou situaci musí adaptovat co nejrychleji. (Novosád, 2011a, s. 112 – 116)

Mentální postižení

Pokud budeme mluvit o mentálním postižení z pohledu sociálního modelu, zaměříme se spíše na vnější faktory, které vedou ke znevýhodnění, než na samotné postižení. Pomoc lidem s mentálním postižením by neměla být zaměřena pouze na rehabilitaci, reedukaci, případně na kompenzaci. Podpora by měla spočívat ve snaze odstranit bariéry, v lepším případě jim předcházet. (Šiška, 2005, s. 23 – 24)

Lečbych (2008, s. 17-19) uvádí, že sama společnost, ve které se jedinec nachází, svým přístupem určuje, zda lidé s mentálním postižením budou znevýhodněni. V sociálním modelu je kladen důraz na to, aby podmínky, ve kterých se jedinec nachází, umožňovaly participovat. Právě míra, v jaké společnost podporuje jedince, se také odráží v hloubce jeho postižení. Sociální vyloučení prohlubuje stigmatizace, přítomnost negativních pověr a předsudků. Stává se, že mentální postižení je spojováno s duševními poruchami. Dalším mylným názorem je to, že agresivní či deviantní chování je hlavní charakteristikou lidí s mentálním postižením. (Šiška, 2013, s. 393-394)

Člověk s mentálním postižením se cítí bezpečně díky stereotypům, které jsou pro něho důležité, stejně tak jako zažitá návyky. Díky nim totiž dokáže lépe zvládat situace, rozumět svému okolí a mít o něm přehled. Právě kvůli ulpívání na řádu, který má jedinec zavedený, je nutné uskutečňovat alespoň nějaké změny, aby neplánované situace mohly být lépe zvládnuty. (Šiška, 2013, s. 393 - 394)

Na psychiku a sociální oblast života má také vliv sexualita. Přestože by tomu tak být nemělo, je společností na tuto oblast u lidí s mentálním postižením pohlíženo odlišně od většinové společnosti. Převážně jde o jiné normy, jež pro mentálně postiženou společnost stanovila. S obavami k tomuto tématu, ale přistupuje také rodina mentálně postiženého jedince. Většinou si nechtějí připustit skutečnost, že jejich děti pohlavně a sexuálně zrají. Pro lidi s mentálním postižením jsou důležité jak teoretické informace, tak i praktické zkušenosti. Neznalost a nezkušenost lidí s mentálním postižením může vést až ke zneužívání. (Lištiak Mandzáková, 2013, s. 7 - 9)

Stárnutí

Duševní funkce ve stáří klesají. Tento pokles je ovlivněn faktory biologickými i sociálními. Můžeme zmínit změny v citovém prožívání, sníženou funkci paměti, pomalé myšlení, ale i vliv na motivaci. Co se týká změn sociálních, pro stáří je typická změna postavení ve společnosti, změna či ztráta rolí. Starý člověk není tolik v kontaktu s lidmi, je spíše závislý na ostatních. Zmíněné aspekty stáří vyžadují, aby se člověk na novou situaci adaptoval, ale právě schopnost adaptace není vždy vysoká. Za výhodu můžeme považovat to, že lidé vědí, že zestárnou a nastalé změny je možno kompenzovat. (Holásková, 2008b, s. 135) Jak se jedinec adaptuje na stáří, ovlivňuje i stav jeho zdraví. To jaký byl člověk v průběhu života, zda byl společenský či pasivní, se ve stáří také projeví. Čím vyšší měl jedinec vzdělání, či fyzickou zdatnost, tím vyšší míra těchto schopností zůstane zachována ve stáří. (Holásková, 2008b, s. 136)

Pečující rodina

Systém vztahů a fungování rodiny ve společnosti ovlivňuje zdravotní postižení člena rodiny. Pokud se charakteristika rodiny, která pečuje o člena rodiny se zdravotním postižením, bude posuzovat kvantitativními parametry, nemůžeme dosáhnout skutečné reflexe, které by bylo dosaženo posuzováním kvalitativních stránek života takové rodiny. Každá rodina je specifická a jedinečná v aspektech života, které postižení

ovlivňuje. Je tedy chybou, když pracovník asistence chce zkušenosti z několika rodin očekávat i u jiných. Aby byla rodina skutečně poznána, musíme se o rodině naučit přemýšlet z pohledu kvantitativního, kdy přijímáme obecné informace z oblasti sociální, ekonomické i demografické, tak i kvalitativního, tedy individualitu každé rodiny. Etická rovina práce vyžaduje přístup nezaujatý, kdy by rodina byla definována (společně s jejími potřebami) na základě skutečného poznání. Rodiny se zdravotně postiženým členem jsou velmi různorodé. Tuto různorodost však systém veřejné podpory nepokrývá. Individuální problémy jsou oblastí práce pomáhajícího pracovníka. (Michalík, 2011, s. 93-97)

3 Výsledky uskutečněných výzkumů

Kutálková uskutečnila kvalitativní výzkum, jehož cílem bylo „odkrýt význam osobní asistence v životě člověka pohybujícího se na invalidním vozíku“. (Kutálková, 2009, s. 7) Polostrukturované rozhovory vedla s klienty organizací Spolek trend vozíčkářů Olomouc a Pražská organizace vozíčkářů. (Kutálková, 2009, s. 35-36) Z výsledku výzkumu vyplývá, že lidé k využití osobní asistence vede buď přirozená životní událost, nebo možnost stát se součástí společnosti. V čem klientovi osobní asistent pomáhá, se odvíjí od toho, při jakých aktivitách osobní asistent pomáhá a kolik času s klientem je a jaké má klient postižení. Pro klienty osobní asistence jsou důležitější osobnostní vlastnosti spíše než znalosti teoretické. Nejprínosnější je pro většinu klientů pomoc při limitních úkonech. Přínosnou je osobní asistence klientovi ve všech oblastech života. Díky osobní asistenci klienti mohou žít běžným způsobem, jejich společenský život je bohatší. Osobní asistence pomáhá i v oblasti psychiky. Díky ní jsou také lidé sebevědomější a samostatnější. Dotazovaní pocítují v osobním asistentovi oporu. Díky osobnímu asistentovi je tedy život klientů hezčí. (Kutálková, 2009, s. 38 – 43)

Cílem kvalitativního výzkumu Vávrové bylo zjistit „vliv osobní asistence na vybrané oblasti kvality života u osob s tělesným postižením“ (Vávrová, 2014, s. 6). S respondenty byly vedeny polostrukturované rozhovory (Vávrová, 2014, s. 40) Klienti vnímají vliv osobní asistence v těchto oblastech: „péče o vlastní osobu, bydlení, mezilidské vztahy, volný čas, osobní rozvoj, soukromí a svoboda a nezávislost“. (Vávrová, 2014, s. 54) Díky osobnímu asistentovi jsou plněna přání klienta a jeho dny jsou zpestřené. V oblasti osobního rozvoje osobní asistent napomáhá tomu, aby se klient mohl rozvíjet a dosahovat svých cílů. Změny v oblasti soukromí jsou vnímány kladně i záporně. Pro některé představuje ztrátu soukromí, ale objevil se i takový názor, že osobní asistence umožňuje chránit si své soukromí. Osobní asistence také umožňuje samostatné bydlení. Podmínkou pro samostatné bydlení je schopnost, zajistit domácnost. Na míru této schopnosti má osobní asistence kladný vliv. Oblast mezilidských vztahů se skládá ze vztahů rodinných, přátelských a také vztahů s osobním asistentem. Respondenti uvedli, že je tu možnost, že by osobní asistence mohla kladně ovlivnit vztahy v rodině. S přáteli se může respondent vidět častěji díky osobní asistenci, což vede k posílení vztahů. Vztahy s osobními asistenty se stávají

přátelskými, jsou tedy pro respondenty velmi důležité. Nepostradatelnou se osobní asistence stává v oblasti péče o vlastní osobu. V neposlední řadě osobní asistence přispívá k samostatnosti a nezávislosti. (Vávrová, 2014, s. 45-50) Přestože klienti musí přistoupit ke kompromisům například, co se týká soukromí, kvalitu života ovlivňuje osobní asistence převážně pozitivně. (Vávrová, 2014, s. 54 - 55)

Autorkou třetího kvalitativního výzkumu je Fricová. S klienty organizace Aistence o. s. prováděla rozhovory pomocí návodu. Vztah mezi klientem a pracovníkem vzniká. Vzniklý vztah je většinou definován jako úzký, pevný, blízký, osobní. O klientovi a pracovníkovi lze tedy mluvit jako o kamarádech či přátelích. Respondenti také uvedli, že právě vztah je předpokladem pro to, aby mohla osobní asistence fungovat. Z odpovědí vyplývá, že pokud je intenzita osobní asistence vyšší, utvoří se vztah spíše, než když se osobní asistent s klientem setkává občas třeba při doprovodech. (Fricová, 2009, s. 48 – 49) Pro klienty je stejně důležitý dobrý vztah s osobním asistentem i dobře vykonaná práce osobního asistenta. (Fricová, 2009, s. 53) Vztah mezi osobním asistentem a klientem je nejbližší ke vztahu partnerskému, přesto má ale svá specifika. Role obou aktérů vztahu jsou spojovány s lidskostí. Tak jako v běžných vztazích i v tomto jsou důležité osobnostní vlastnosti a charakteristika lidí. Od toho se odvíjí, zda si obě strany vyhovují. (Fricová, 2009, s. 86 - 87) Výzkum měl za cíl nejen zjistit povahu vztahu mezi osobním asistentem a klientem a roli jejich osoby ve vztahu, ale také oblasti, ve kterých dochází ke konfliktům. (Fricová, 2009, s. 38) Jednou z těchto oblastí je vymezení rolí a hranic a jejich následné dodržování. Aktéři vztahu nesmí být tlačeni do rolí, které nechtějí naplňovat. S tím souvisí stanovení typu vztahu. Musí být zřejmé, zda jde o vztah přátelský nebo vztah zaměstnance a zaměstnavatele. Důležité pro fungování vztahu také to, aby osobní asistent i klient věděl, co je náplní osobního asistenta. Překážkou v bezkonfliktní spolupráci bývají také odlišné osobnostní vlastnosti. Dlouhodobá spolupráce může vést k tzv. „ponorkové nemoci“. K problémům ale může také dojít v situacích, kdy jsou spolu klient a osobní asistent krátce, protože ještě nejsou zcela se vším obeznámeni a následkem toho dochází k nedorozuměním. Jednoznačné řešení konfliktů výzkum nepřinesl. Konflikty jsou řešeny individuálně, ale nejpřínosnější cestou k jejich řešení je rozhovor. (Fricová, 2009, s. 84 – 86)

4 Empirická část

V této části popisuji průběh kvalitativního výzkumu a prezentuji výsledky rozhovorů. Uvádím zde tedy, co mě vedlo k výběru konkrétních metod, jaká kritéria byla zvolena pro výzkumný soubor, jakým způsobem tyto respondenti byli kontaktováni, ale i jaké otázky byly v průběhu rozhovoru kladeny. Výsledky výzkumu jsem rozčlenila na několik částí. Jelikož je výzkumný soubor složen z několika typů respondentů, bylo nutné vytvořit každé skupině odlišný soubor otázek. Nejdříve jsou popsány odpovědi na jednotlivé otázky a poté shrnuty celkové výsledky. Takto bylo postupováno u všech skupin. Výsledek výzkumu, tudíž i porovnání výsledků od všech skupin, je uveden až v závěrečné diskusi.

Jak jsem již uvedla, cílem této práce je zjistit, zda a jak ovlivňuje osobní asistence vztahy klienta s členy rodiny. Výzkumná otázka zní takto: Způsobila osobní asistence konflikty v rodině? Aby bylo odpovězeno na tuto výzkumnou otázku, byly sestaveny otázky pro polostrukturovaný rozhovor. Konkrétní znění otázek, je uvedeno v podkapitole Metody získávání dat.

4.1 Průběh

Nejenže v následujících podkapitolách popisuji jednotlivé fáze výzkumu a s nimi spojené metody, ale reflektuji komplikace, které v průběhu nastaly. Tyto komplikace vedly k nutnosti rozšíření území, ve kterém je výzkum prováděn, ale i k rozšíření výzkumného souboru.

4.1.1 Výzkumný soubor

Metody výběru výzkumného souboru, které byly v tomto výzkumu využity, jsou metodami nepravděpodobnostními. Mezi metodami nejsou pevné hranice, tudíž je možné aplikovat více metod současně. Výběr respondentů byl prováděn metodou Sněhové koule a Záměrného výběru přes instituce. Při těchto metodách jsou osloveni pracovníci institucí a ti souží jako prostředníci mezi výzkumníkem a respondenty. (Miovský, 2006, s. 127-135)

Prvním kritériem pro výzkumný soubor byla věková hranice. Touto hranicí byl věk 20 let. Jak uvádí Holásková, v dospělém věku je člověk zralý, jeho síly dosahují vrcholu. Samostatnost je dalším aspektem dospělosti. Toto období života se vyznačuje zakládáním domova a rodiny. Dospělý člověk se zajímá o společnost, je nejvíce sociálně zralý. (Holásková, 2008a, s. 118)

Druhým kritériem bylo to, že klient musí být z Pardubického kraje. Jelikož se v tomto kraji nepodařilo získat dostatečný počet respondentů, byly kontaktovány také organizace z Olomouckého kraje.

Pro výběr respondentů nebylo rozhodující, zda respondenti využívají řízenou nebo sebeurčující asistenci. Naopak bylo žádoucí, aby se ve výzkumném vzorku nacházeli klienti obou typů asistence.

Po zvolení kritérií pro výzkumný soubor, byly osloveny organizace. Nejdříve byly kontaktovány organizace, které poskytují službu osobní asistence. Pracovníci organizací byli informováni o prováděném výzkumu a požádáni o oslovení klientů. Jelikož po oslovení organizací, které poskytují službu osobní asistence, nebyl získán dostatečný počet respondentů, byly oslovovány také organizace, které neposkytují osobní asistenci, ale je možnost, že by jejich klienti mohli využívat osobní asistenci u jiné organizace.

Pro získání respondentů byly osloveny tyto organizace v Pardubickém kraji: Středisko sociálních služeb Salvia, Centrum pro zdravotně postižené a seniory Pardubického kraje, Oblastní Charita Ústí nad Orlicí, Polička, Nové hrady u Skutče, Hewan, Tyfloservis, Sociální služby Česká Třebová – Týdenní stacionář, Domov pro seniory, Speciální střední škola Žamberk, Stacionář Ústí nad Orlicí. Mezi oslovenými organizacemi z Olomouckého kraje byly: Maltéžská pomoc, Spolek Trend vozíčkářů Olomouc, Alfa handicap, Dětský klíč Šumperk, Charita Šumperk, Zábřeh, Pomocná ruka, Podané ruce, Sociální služby města Přerova, Spolu Olomouc.

Přestože několik organizací mělo snahu oslovit respondenty, jejich získání stěžoval fakt, že ne všichni klienti organizace by byli schopni se rozhovoru zúčastnit. Dalšími faktory byly nesouhlas klientů s rozhovorem, neochota pracovníků oslovit klienty, ale i absence klientů, kteří by službu osobní asistence využívali (organizace neposkytující osobní asistenci). Z oslovených organizací souhlasili pouze čtyři klienti z oblastní Charity Ústí nad Orlicí a Polička a Spolek Trend vozíčkářů.

V průběhu kontaktování organizací se naskytla možnost uskutečnit rozhovor se dvěma klienty, jež využívají službu osobní asistence ve škole a dvěma matkami, které využívají službu osobní asistence pro své děti. O výsledky těchto rozhovorů je výzkum rozšířen z důvodu možnosti porovnání s odpověďmi respondentů původního výzkumného souboru.

Přestože nebyli všichni respondenti získáni přímo přes organizace, popisují níže všechny organizace, které respondentům poskytují osobní asistenci.

4.1.2 Informace o organizacích

Charita Česká republika

Posláním Charity je pomáhat lidem. Činí tak bez ohledu na to, jaké jsou klienti rasy, národnosti, jaká je jejich politická a státní příslušnost, či v co věří. Charita své poslání naplňuje prostřednictvím služeb charitativních, sociálních a zdravotních. Charita se podílí také na rozvojové spolupráci. (Výroční zpráva Charity ČR 2013, nedatováno, s. 2 [online])

V rámci sociálních a zdravotnických služeb, poskytuje Charita komplexní péči. Příjemci této pomoci mohou být lidé, kteří jsou v tíživé sociální situaci, mají zdravotní postižení, užívají návykové látky, trpí chronickým onemocněním, jsou nebo byli vězněni, bylo na nich páčáno domácí násilí, dostali se do obtíží po zásahu mimořádných událostí, jakými jsou například požáry a povodně. (Výroční zpráva Charity ČR 2013, 2014, s. 3 [online])

Lidé se mohou setkat se službami Charity prostřednictvím sociálních poraden, služeb sociální péče, sociální prevence, zdravotních a ostatních služeb (například hospicová péče). (Výroční zpráva Charity ČR 2013, 2014, s. 3-4 [online])

Středisko sociálních služeb Salvia

Tento zapsaný ústav (do roku 2015, občanské sdružení) pomáhá díky službě osobní asistence lidem se zdravotním postižením, chronickým onemocněním a seniorům. Díky své pomoci chce lidem poskytnout stejné možnosti, zázemí a příležitosti, jaké mají jejich vrstevníci, kteří jsou zdraví. Cílem ústavu, prostřednictvím osobní asistence je tedy kompenzování onemocnění, postižení či stáří

a to takovým způsobem, aby mohli žít podle svých představ, a tam kde chtějí. Kromě osobní asistence poskytuje Salvia, také sociální poradenství, dopravu, prodej a půjčování kompenzačních pomůcek, vydává zpravodaj a zabývá se konzultační činností. (Výroční zpráva Salvia 2013, 2014, s. 3-4 [online])

Speciální základní škola a mateřská škola Litomyšl

Žáky této školy jsou děti, jejichž rozumové schopnosti jsou snižené, mají poruchu chování, autismus či kombinované postižení. Hlavním cílem školy je přistupovat k žákům individuálně, protože problémy, které tyto žáci mají, jsou výchovné, sociální i zdravotní. Škola chce poskytovat prostředí, které je rodinné a klidné a kde budou odstraněna negativa, s nimiž se setkávají žáci v běžných školách. V průběhu vzdělávání by mělo dojít k rozvoji dítěte, a to v oblasti dovedností a schopností. Pracovníci školy vedou žáky k tomu, aby se na základě svých schopností a zájmů zaměřili na profesi, která je pro ně vhodná a připravili se na další vzdělání. V rámci studia jsou děti vedeny také k tomu, aby zvládly vlastní život i integraci. (Výroční zpráva 2012/2013, 2013, s. 2 [online]) Součástí týmu jsou i osobní asistenti, které zaměstnává Středisko sociálních služeb Salvia a oblastní Charita Nové Hradky. (Výroční zpráva 2012/2013, 2013, s. 7 [online])

Spolek Trend vozíčkářů Olomouc

Osobní asistence je jednou ze služeb, kterou se toto původně občanské sdružení snaží naplnit své poslání, jež je vytváření takových podmínek, díky kterým by lidé s postižením mohli prosazovat rovnoprávně a rovnocenně své postavení ve společnosti. Organizace klade důraz především na aktivitu a samostatnost svých klientů. Mezi další služby, které Trend poskytuje, patří také půjčování kompenzačních pomůcek, poradenství, sociální rehabilitace, sociální podnikání či volnočasové aktivity. (Výroční zpráva za rok 2013, 2014, s. 1-3 [online])

4.1.3 Metoda získávání dat

K získávání dat byla využita metoda interview. Miovský (2006, s. 155 - 156) v této metodě uvádí, že jde o rozhovor, který je moderovaný výzkumníkem, jenž rozhovor uskutečňuje s jednou až třemi osobami, za účelem dosažení cíle. Výhodou polostrukturovaného interview je možnost stanovení okruhu otázek, které by měly být

zodpovězeny, ale současně je dán prostor pro improvizaci. V průběhu rozhovoru lze měnit pořadí otázek či pokládat otázky doplňující. Díky tomu, že přebírá výhody z nestrukturovaného i strukturovaného interview se jeví jako nejvhodnější metoda. (Miovský, 2006, s. 159 - 161)

Cílem rozhovoru bylo získat odpovědi na tyto otázky:

- Byly důvody, proč jste váhal/a se službou osobní asistence?
- Jaký byl názor rodiny na službu osobní asistence?
- Jaký si myslíte, že má rodina názor na vašeho současného osobního asistenta?
- Setkává se rodina s osobním asistentem?
- Jak probíhá komunikace členů rodiny s osobním asistentem?
- Dochází k vám rodina častěji, nebo méně, od té doby, co máte osobního asistenta?
- Změnily se nějak setkání rodiny (jejich průběh) s vámi?
- Jaký by měl být osobní asistent?
- Co si myslíte o osobním vztahu osobního asistenta a klienta? Záleží na okolnostech? Je to jejich svobodná vůle?

Doplňující (demografické otázky):

- Kolik vám je let?
- Proč potřebujete službu osobní asistence?
- Kolik let využíváte službu osobní asistence?
- Jak často k vám dochází osobní asistent?

Pro klienty, kteří využívají osobní asistenci ve škole, byly vytvořeny jiné otázky:

- Jak jste se dostala k možnosti využití osobní asistence?
- Bylo to rozhodnutí rodiny, vaše, nebo podmínka k docházce do školy?
- Váhala jste se službou osobní asistence? Měla jste nějaké obavy?
- Ovlivnila nebo změnila nějakým způsobem osobní asistence život rodiny? Zásadně nebo okrajově?
- Jak myslíte, že vnímají členové rodiny to, že využíváte osobní asistenci?
- Jak myslíte, že vnímají osobního asistenta vaši spolužáci?
- Ovlivňuje osobní asistence vaši komunikaci se spolužáky?

- Jaký je vztah mezi učiteli a osobním asistentem?
- Jak hodnotíte jejich spolupráci?

Otázky pro matky, jejichž dítě potřebuje osobní asistenci:

- Měla jste nějaké obavy z využití služeb osobního asistenta?
- Potvrdily se tyto obavy?
- Shodli jste se s manželem na tom, že využijete služeb osobní asistence?
- Jaký názor na využití osobní asistence měla vaše širší rodina?
- Jak na informaci, že bude mít osobního asistenta, reagovala vaše dcera/syn?
- Jak byste definovala vztah osobního asistenta a vašeho dítěte?
- Jak byste definovala vztah váš, popř. vašeho manžela a osobního asistenta?

4.1.4 Informace o respondentech

Paní Božena má 78 let, žije se svým mužem, její rodina bydlí ve stejném městě. Osobní asistenci potřebuje společně se svým manželem, kterému je 80 let a má Parkinsonovu chorobu. Osobní asistentky pomáhají paní Boženě dvanáct hodin denně, a to každý všední den po dobu jednoho roku.

Paní Markétě je 67 let. Žije v domě společně se svou soběstačnou tchýní. Rodina bydlí v blízkém okolí. Dopady Roztroušené sklerózy jsou důvodem, proč využívá osobní asistenci již 5 let. Osobní asistentka ji pomáhá 6 hodin za den.

Věk paní Anny je 76 let. Žije sama. Rodina se nachází ve vzdálenosti 20 km. Důvod využití osobní asistence uvádí potřebu jistoty, která vznikla po hospitalizaci v nemocnici. Osobní asistentka dochází ke klientce již jeden rok, a to vždy jednou týdně na dvě hodiny.

Kateřině je 23 let a osobní asistenci začala využívat na základní škole. Důvodem osobní asistence je vrozené postižení, kvůli kterému používá invalidní vozík. Osobní asistenci využívala již ve škole, ale v současné době využívá pouze všeobecnou osobní asistenci.

Osobní asistenci ve škole využívá 23letý Pavel a 21letá Tereza. Pavel využívá osobní asistenci již podruhé. Tentokrát pět měsíců. Tereza využívá osobní asistenci prvních pět měsíců. Osobní asistenci využívají každý všední den přibližně 6 hodin. Oba respondenti jsou mentálně postižení.

Paní Marta využívá osobní asistenci pro svou 18tiletou dceru, které diagnostikovali horní pás středně těžké mentální retardace. Dcera využívá obecnou osobní asistenci i pedagogickou. Od čtvrté třídy navštěvuje speciální základní školu. Osobní asistenci využívá především při doprovodech na rehabilitace a do denního stacionáře.

Paní Jana využívá osobní asistenci pro svého 12ti letého syna, který má tělesné postižení, již pět let. Osobní asistentka mu pomáhá ve škole.

Dodávám, že jména respondentů byla změněna z důvodu zachování anonymity.

4.2 Výsledky výzkumu

K rozboru a zobrazení dat byla využita tabulka. Kategorie v tabulce představovaly pojmy, jež zastupovaly hlavní otázky, které byly v průběhu rozhovoru kladeny. Ke kategoriím byly přiřazovány pojmy, které nahrazovaly přímou citaci z odpovědi. (Huberman, Miles, 1994, s. 93-96)

4.2.1 Odpovědi respondentů, kteří využívají všeobecnou osobní asistenci na jednotlivé otázky a jejich shrnutí

- **Byly důvody, proč jste váhal/a se službou osobní asistence?**

Odpovědi na tyto otázky byly různorodé. Ať už respondentka váhala, byla pevně rozhodnutá, nebo toto rozhodnutí za ni učinil někdo jiný, shodly se na tom, že osobní asistentku potřebovaly, proto se pro ni rozhodly. *„Já jsem na to neměla vůbec žádnéj vliv, tady už to dávno běželo, takže jsem ani nemohla být ani proti“.* Božena *„Já jsem neváhala, protože jsem měla problém s tou nohou“.* Anna *„Osobní asistenci mi přidělila škola, takže jsem se rozhodnout nemohla ani já, ani rodina.“* Kateřina Když už Kateřina nepotřebovala osobní asistenci ve škole a rozhodla se využívat všeobecnou

osobní asistenci, určitou nejistotu rodina pocívala: „*Naši měli zpočátku obavy, jak budu vše zvládat bez nich....*„

- **Jaký byl názor rodiny na službu osobní asistence?**

Respondentky si myslí, že rodiny mají na osobní asistenci dobrý názor, že s tímto rozhodnutím souhlasily a že jsou v současné době spokojené. Díky osobní asistenci zůstávají respondentky více samostatné. Jelikož jsou členové rodiny zaměstnaní, spatřují v tomto velký přínos. „*Kdyby nás obsluhovaly děti, tak by to nešlo. Protože jsou všichni zaměstnaní a jsou všichni pryč.*“ „*Myslím, že jim to naprosto vyhovuje*“.
Božena

- **Jaký si myslíte, že má rodina názor na vašeho současného osobního asistenta?**

Respondentky odpovídaly na tuto otázku společně s předchozí otázkou. Ani jedna z respondentek si nemyslí, že by si členové rodiny o osobní asistentce, kterou v současné době mají, mysleli něco špatného. K žádným konfliktům prý nedošlo.

- **Setkává se rodina s osobním asistentem?**

Záležitosti týkající se osobní asistence si klientky vyjednávají sami, není tedy nutné, aby kvůli tomu setkávali. S osobní asistentkou se však rodina setkává při náhodných návštěvách či oslavách. Respondentka Kateřina uvedla: „*Když jsem měla asistentku do školy a byla jsem malá, tak to řešila hlavně mamka, teď si ale asistenci zajišťuju sama, takže se nesetkali.*“

- **Jak probíhá komunikace členů rodiny s osobním asistentem?**

Jedna z respondentek označuje setkání jako velmi vřelé a přátelské. Výhodu vidí právě v tom, že se s osobní asistentkou zná ona i rodina několik let. Ať už spolu komunikují o průběhu asistence nebo osobních záležitostech, je komunikace dobrá. Ani jiné respondentky nezmínily, že by došlo k nějakým konfliktům nebo napětí při komunikaci. „*V pohodě, neměli jsme žádné konflikty, normálně, že se s ní bavěj o všem možným. Třeba se bavěj i o mě, jak to všechno je, kde jsme byli*“.
Markéta Rodina
Kateřiny se současnou osobní asistentkou v kontaktu není, když ale dříve její rodiče domlouvali osobní asistenci, komunikace prý byla dobrá. Objevil se však i konflikt mezi ní a osobní asistentkou a tento konflikt jí pomáhali řešit rodiče. Kateřina dodává:

„Bylo fajn vědět, že tu jsou rodiče pro mě, že se mě zastanou. Myslím, že nás to sblížilo.“

- **Dochází k vám rodina častěji nebo méně od té doby, co máte osobního asistenta?**

Z uvedených odpovědí vyplývá, že se četnost setkání spíše snížila. Dotazované uvedly, že členové rodiny mají stanoveny, kdy přibližně se staví. O víkendech je s respondentkami vždy někdo z nich. V týdnu se přijdou členové rodiny jen zeptat, zda je nutné něco zařídit nebo zavolají. Většinou je tato skutečnost vnímána pozitivně, protože to rodině přináší úlevu. „*Oni měli tím méně práce. Jim to usnadnilo všechno. Oni jsou spokojení a já taky*“. Markéta Pro mladou respondentku představuje osobní asistence určitou svobodu a samostatnost. „*Ono vlastně ani není nic, co by se dozvědět neměli...ale ten pocit, že jedná člověk sám za sebe, to je super.*“ Kateřina

- **Změnily se nějak setkání rodiny (jejich průběh) s vámi?**

Jak už vyplynulo z předchozích odpovědí, dotazované nepocítují žádnou změnu v průběhu setkání s rodinou.

- **Jaký by měl být osobní asistent?**

Pro jednu z dotazovaných je důležité, aby osobní asistentka byla dochvilná a aby se příliš nezajímala o osobní a soukromé informace rodiny. „*A když není jako vtíravá a zároveň není ten osobní asistent příliš zvědavý.*“ Anna Další z žen vnímá jako důležitou vlastnost taktovost a současně určitou houževnatost, kterou vyžaduje při úkonech spojených s hygienou či obstaráváním záležitostí ve městě. „*Prostě jaksi lidské předpoklady, musí se umět nějak vcítit a taky tu situaci vycítit, kdy zasáhnout a kdy ještě ne, a hodně být trpělivý, to je taky důležité, ať už pracovní tempo nebo tempo konkrétně mé.*“ Kateřina

- **Co si myslíte o osobním vztahu osobního asistenta a klienta? Záleží na okolnostech? Je to jejich svobodná vůle?**

Nejdříve respondentky vztahovaly tuto možnost k sobě a ke své asistentce. Svůj vztah s ní definovaly jako přátelský či jako vztah matky a dcery. Jedna z dotazovaných také uvedla, že už by žádný takový vztah nechtěla, protože ona má děti a asistentka zase manžela. Žádná z respondentek starších 66 let však nevidí překážku ve vzniku osobního

vztahu mezi asistentem a klientem. „Měli by oba, hlavně ten asistent, být opatrnější, protože pak když se to vytvoří nějaký větší citový vztah, tak třeba ten klient je zklamaný a to by měl každý ten asistent si toho být vědom“. Anna „Neumím si to teda představit“. Markéta „Záleží na okolnostech.“ Božena Respondentka Kateřina se na situaci dívá z pohledu profesního: „No nemělo by to podle všech profesních norem tak být, ale kolikrát to úplně nejde uhlídat. Určitě bych jako byla ostražitá, protože vím, že se to týká něčeho, co by jako mezi klientem a pracovníkem být nemělo, ale to teďka asi nedokážu posoudit. Snažila bych se asi pravděpodobně ten vztah v sobě samé si zakázat, ale nedokážu posoudit, do jaké míry by se mi to podařilo.“

Jednoznačně můžeme říct, že všechny dotazované jsou s osobní asistencí spokojené. V odpovědích uvedly, že nelitují rozhodnutí, ani peněz vynaložených na tuto službu. Naopak, jsou přesvědčené, že práce, kterou asistentky vykonávají, by měla být více odměněna, přestože ony větší finanční částku platit nemohou. S osobní asistencí příliš váhat nemohly, protože okolnosti nasvědčovaly tomu, že je nutné, aby k nim domů někdo docházel. Rozhodujícím faktem bylo to, že členové rodiny jsou zaměstnáni a nemohou se tedy o své příbuzné postarat. Z tohoto důvodu nejspíš nebyl ani důvod, proč by rodina s osobní asistencí nesouhlasila. Není tedy nijak překvapivé, že se snížil počet návštěv či setkání rodiny s respondentkami. Setkání, ke kterým dochází, jsou spíše plánovaná a v případech, kdy je přítomna i osobní asistentka, probíhá vše bez problémů. Dotazované si vše s osobní asistentkou vyjednávají sami, ale pokud dojde ke komunikaci mezi rodinou a osobní asistentkou ke konfliktům nedochází. Svůj vztah s osobní asistentkou definují, jako přátelský, v jistém případě až jako vztah matky a dcery. Proti osobnímu vztahu klienta a osobního asistenta by nic nenamítaly, ale záleželo by na okolnostech. Pro ně osobně je důležité, aby osobní asistent byl taktický, respektoval rodinu a jejich soukromé záležitosti, neostýchal se při osobní hygieně. Jisté odlišnosti se nacházely v odpovědích mladé respondentky. Pro ni představuje osobní asistence možnost žít samostatněji bez péče rodičů a uchovávat si před nimi určité soukromí. Například díky doprovodům se může účastnit akcí společně s přáteli, což se u ostatních respondentek neobjevovalo.

4.2.2 Odpovědi na jednotlivé otázky respondentů, jež využívají osobní asistenci ve škole

- **Jak jste se dostal/a k možnosti využití osobní asistence?**

Slečna Tereza i pan Pavel dostali nabídku docházet do školy a využívat k tomu osobního asistenta od stacionáře, který spolupracuje s učilištěm. *„Toho asistenta co mám, tak jakoby patří pod školu, tak patří pod školu i pod stacionář. Škola tak jako nabídla toho asistenta a my jsme si mohli vybrat.“ Tereza*

- **Bylo to rozhodnutí rodiny, vaše nebo podmínka k docházce do školy?**

Osobní asistence byla podmínkou docházky do školy. Rozhodnutí klienti mohli učinit svobodně, bez ohledu na názor rodiny. Názory rodiny na tuto možnost a rozhodnutí byly však kladné. *„No tatka byl rád. I mamka, když u nás byla na návštěvě, tak jsem jí to říkala, že budu chodit do školy.“ Tereza* *„Rodiče taky souhlasily, říkaly, že to taky berou.“ Pavel*

- **Váhal/a jste se službou osobní asistence? Měl/a jste nějaké obavy?**

Respondenti uvedli, že se na změnu těšili. Důvodem byla nová změna prostředí, noví kamarádi i to, že budou mít ukončenou školu. Přesto ale dotazovaná uvedla, že obavy z nových povinností měla. *„Že to bude super, že budu chodit do školy, že budu mít výuční list a že budu moc pracovat někde. No tak na půl, takový obavy byly, že jak to bude všechno...“ Tereza* Pavel uvedl: *„Těšil jsem se na ty rostliny. Jo a na ty spolužáky ještě.“*

- **Ovlivnila nebo změnila nějakým způsobem osobní asistence život rodiny?
Zásadně nebo okrajově?**

Klientka vidí výraznou změnu v rodině v tom, že něco dělá. O víkendových pobytech doma s rodinou se musí věnovat domácí přípravě do školy. Vzniklou změnu vnímá klientka pozitivně. Klient žádnou změnu nepocítuje. *„No tak, jak to říct, no prostě když mám prostě nějaký ty úkoly, tak se učím doma, je to takový nezvyklý, že jsem nic nedělala jako, neučila jsem se, teďka to je takový, ale jsem ráda, zatím to jde ve škole.“ Tereza*

- **Jak myslíte, že vnímají členové rodiny to, že využíváte osobní asistenci?**

Rodiny klientů se s osobním asistentem setkaly pouze na besídce, která se uskutečnila v prostorách stacionáře. Názor na osobní asistenci mají, ale kladný. „*Maj na to stejnej názor, že se nic neděje, že je to v pohodě.*“ Pavel „*Jo taťka to vnímá taky, je rád a taky mi občas říká studentko. To je dobrý.*“ Tereza

- **Jak myslíte, že vnímají osobního asistenta vaši spolužáci?**

Slečna Tereza si myslí, že spolužáci vnímají přítomnost osobního asistenta, jako přínosnou. Dle jejích slov vidí v osobním asistentovi zdroj komunikace i pomoci. „*...nevím, jak to říct, je tam paní, se kterou si můžou popovídat, že jim třeba taky pomůže a tak, když třeba taky něco potřebujou.*“ Tereza

- **Ovlivňuje osobní asistence vaši komunikaci se spolužáky?**

Klient neuvedl, zda osobní asistent ovlivňuje komunikaci. Nechtěl o tomto tématu hovořit, pouze uvedl, že má se spolužáky problémy. Klientka si se spolužáky rozumí a myslí si, že komunikace se spolužáky není ovlivněna přítomností osobní asistentky. „*Probíhalo by to stejně, si rozumíme se spolužákama.*“ Tereza „*Ale mám s nima takový problémy.*“ Pavel

- **Jaký je vztah mezi učiteli a osobním asistentem? Jak hodnotíte jejich spolupráci?**

Respondent nebyl opět příliš sdílný. Jeho odpovědi byly velmi strohé, ale můžeme říci, že spolupráci učitelů s osobními asistenty nic nevytýká. Respondentka naopak ke spolupráci připomínky má. Myslí si, že komunikace není příliš dobrá, přestože pokud nastane nějaký problém, tak si ho mezi sebou sdělí. „*Že to není dobrý ..no ta komunikace.*“ Tereza

Na úvod je třeba říci, že oba respondenti využívají službu osobní asistence na základě nabídky, kterou jim poskytl stacionář. V jednom případě jde o první zkušenost se studiem na střední škole. Pro druhého respondenta je snaha získat výuční list, již druhým pokusem. V prvním případě prý nešlo o problém s osobní asistencí, ale o jeho výsledky ve škole. Klienti mohli učinit rozhodnutí o využití nabídky sami, nebyli k tomu nikým nuceni. Rodiny s jejich rozhodnutím souhlasily, neměly nic proti, tudíž nedošlo k žádným konfliktům, které by souvisely s tímto rozhodnutím. Ke studiu respondenty motivovala možnost získání výučního listu, změna prostředí a s ní

související změna kolektivu. Respondentka uvedla, že si je vědoma, že bez osobní asistentky by studium nezvládla. Přestože s očekávanou změnou byla spojena především radost a respondenti se na studium těšili, úplně bez obav se to neobešlo. Respondentka uvedla, že ze začátku to nebylo snadné, ale postupem času si zvykla a teď je spokojená. V odpovědích bylo zaznamenáno, že rodiny nemají žádné výtky k tomu, že jejich syn/dcera navštěvují školu a využívají k tomu osobní asistence. Důležité je, ale zmínit, že rodina s osobním asistentem nekomunikuje, pouze se jedinkrát setkali. U dotazované bylo zřejmé, že změnu vnímá velmi pozitivně. V třídním kolektivu se cítí dobře, ze své nové role studentky má radost. Rodina ji ve studiu podporuje. Klient, co se týká otázek na třídní kolektiv, příliš sdílný nebyl, zmínil i přítomnost problémů mezi ním a spolužáky. V odpovědích na otázky týkající se spolupráce a vztahu osobního asistenta a učitele se také rozcházeli. Respondentka zmínila, že komunikace není příliš dobrá, ale neví, jak konkrétně definovat problém. Respondent pojmenoval vztah osobního asistenta s učitelem a s ním, jako dobrý. V rozhovorech dotazovaní nevedli, že by s rodinou měli rozdílný názor na osobní asistenci, ani nevedli, že by došlo ke konfliktům, které by měly spojitost s osobní asistencí, ani se studiem. Studium pouze ovlivňuje rodinu v tom, že je v rámci víkendových pobytů doma nutné věnovat čas přípravě do školy. Na základě toho, jak situaci vnímají respondenti, můžeme říci, že osobní asistence vztahy v rodině neovlivnila.

4.2.3 Odpovědi na jednotlivé otázky, kladené respondentkám, jejichž děti potřebují osobní asistenci

- **Měla jste nějaké obavy z využití služeb osobního asistenta? Potvrdily se tyto obavy?**

Na tuto otázku respondentky odpověděly rozdílně. Jedna z matek se trochu obávala toho, jak si budou asistentka a syn rozumět. Tyto obavy se zpočátku nepotvrdily, protože s první asistentkou byli velmi spokojeni, ale s příchodem na základní školu a výměnou asistentky se objevily problémy. Problémy spočívaly v tom, že si syn s asistentkou přestali rozumět. Syn si vytvořil vůči asistentce blok. Asistentka prý byla „ostrá“. Pro všechny to bylo velmi tíživé období. Druhá matka žádné obavy nezmínila. S osobní asistencí neváhala, protože věděla, že ji pro dceru potřebují.

- **Shodli jste se s manželem na tom, že využijete služeb osobní asistence?**

Dotazované se s manžely na využití osobní asistence shodli, protože si byli vědomi, že službu osobní asistence potřebují. „*My jsme to potřebovali, to byla vždycky podmínka, tak jako to říkáte, protože my jsme bez toho ztracený, protože chodíme oba do práce.*“ Marta „*...ale určitě jsme neváhali, protože na tom to visí.*“ Marta „*On by to bez asistence nezvládl, on vlastně ani nechodil, když začal chodit do školky, takže bylo jasné, že ta asistentka bude nutná.*“ Jana

- **Jaký názor na využití osobní asistence měla vaše širší rodina?**

Ani v jednom případě širší rodina do rozhodnutí rodičů dítěte nezasahovala. „*Tak tam to bylo jasné, on by nemohl chodit do normální školky.*“ Jana

- **Jak na informaci, že bude mít osobního asistenta, reagovala vaše dcera/syn?**

Děti dotazovaných se na asistentku spíše těšily. Přestože bylo nutné si zvyknout, nakonec jsou děti spokojené. „*Jo určitě, ona říká, si na tu dotyčnou zvykla, chvíli ji to trvalo, než jako začala důvěřovat, ale určitě jsme spokojeni.*“ Marta

- **Jak byste definovala vztah osobního asistenta a vašeho dítěte?**

Odpovědi na tuto otázku byly velmi pozitivní. Obě matky se shodly na tom, že je důležitý věk asistentky. Mladší asistentky si s dětmi rozumí více. V průběhu rozhovoru obě zmínily důležitost takových maličkostí, jako je úsměv. „*Určitě dobrou, kamarádskej spíš. Má ji hrozně ráda, zvykla si na ni.*“ Marta „*Takže ona tu asistentku bere určitě jako takovou jistotu, že se má o koho opřít určitě.*“ Marta

- **Jak byste definovala vztah váš, popř. vašeho manžela a osobního asistenta?**

Respondentky nemluvily přímo o vztahu, ale spíše o komunikaci a potřebnosti. Jedna z matek se s asistentkou chtěla sejít, aby věděla, s kým jedná a kdo bude mít jejich dceru na starost. V současné době je s asistentkou spokojená. Asistentka je příjemná a s dcerou to umí. Druhá vnímá pozitivní vliv asistentky na syna. Syn si zlepšil prospěch a učitelkami ve škole je hodnocen kladně. Dalším pozitivem je i ochotná spolupráce asistentky, která pečlivě informuje o potřebách a požadavcích ze školy.

Tak jako u jiné skupiny respondentů i tentokrát byly otázky sestaveny tak, aby bylo zjištěno, zda osobní asistence byla příčinou rozporů v rodině. Ať už se tyto rozpory týkaly rozhodnutí o využití osobní asistence, průběhu nebo vztahů. Přítomnost či absence rozporů nás měla dovézt k tomu, zda kladně, záporně či vůbec ovlivňuje

asistence vztahy v rodině. Z odpovědí vyplývá to, že osobní asistence ovlivňuje vztahy v rodině spíše nepřímo. Soudím tak z několika důvodů. Jedním z nich je to, že situace v rodinách byla taková, že nebylo možné s osobní asistencí váhat. Oba rodiče dítěte viděli v této službě přínos. Ani u jedné respondentky jsme se nesetkaly s tím, že by širší rodina nesouhlasila s osobní asistencí. Matky si nejsou vědomi toho, že by se jejich děti nějakým způsobem bránily využití osobní asistence. V průběhu využívání osobní asistence však ke konfliktům došlo. Jedna z respondentek měla velmi špatnou zkušenost s osobní asistencí. Syn si s osobní asistentkou po dlouhodobé spolupráci přestal rozumět. Vznikaly neshody, které měly vliv na psychiku a duševní pohodu syna i rodiny. Matku vedení školy obviňovalo z toho, že si konflikty vymýšlí. Ona si nevěděla rady s tím, jak situaci řešit, uvažovala i o změně školy. Toto období popisuje jako velmi náročné. Sama uvedla, že pokud má dítě nějaký problém, tak to rodinu ovlivní vždy. V tomto spatřuji nepřímé ovlivnění. Druhá respondentka v rozhovoru několikrát zdůrazňovala závislost rodiny na fungování osobní asistence. Jelikož jsou s manželem zaměstnaní, na osobní asistenci se spoléhají. Každá komplikace se jich dotýká a musí si přeorganizovat čas. Jistotu představuje osobní asistentka i pro jejich dceru, která má v osobní asistentce oporu. Z odpovědí také vyplynulo to, že naopak dobrý asistent, který má pozitivní vliv na klienta, může být pro rodiny dobrým přínosem právě v tom, že pozitivně působí na atmosféru v rodině. Příkladem jsou dobré výsledky ve škole nebo osobní rozvoj dovedností. Všechny tyto aspekty tedy vedou k nepřímému ovlivnění situace v rodině, tedy i vztahů.

4.2.4 Pohled rodiny

Rodiny respondentů byly požádány, zda by písemnou formou odpověděly na následující 4 otázky a díky tomu nám poskytly jejich pohled na situaci. Osloveny byly rodiny respondentek starších 66 let a rodina mladé respondentky, jež využívá všeobecnou osobní asistenci. Odpovědi byly získány pouze od dvou rodin.

- **Co pro vás znamená skutečnost, že váš blízký využívá službu osobní asistence?**

„Určitě je to dobrá věc, když má daleko své příbuzné a je sama.“ A

„Vzhledem k tomu, že oba rodiče potřebují celodenní péči, tak díky OA je možné, aby oba mohli být ve svém domácím prostředí a v plném komfortu. Pro nás to znamená možnost dál plně chodit do zaměstnání.“ B

- **Ovlivňuje nějak osobní asistence váš vztah s blízkým nebo s dalšími členy rodiny?**

„No nemusíme se hádat, kdo se za mamkou přes týden staví, mamka si to zařídí sama. Sama si to domlouvá, co a jak potřebuje udělat. Myslím, že jsme všichni spokojenější a klidnější. My tu paní známe, takže to je v klidu. Vlastně se vztahy asi zlepšily od té doby, co k ní chodí asistentka. Nejsme pod takovým tlakem.“ A

„Díky OA jsme „vyklidněnější“. B

- **Jak hodnotíte průběh osobní asistence a současné asistentky?**

„Já myslím, že to nijak hodnotit nemůžu. Jde to celkem mimo mě. Maminka si ale nestěžuje, takže myslím, že to je dobrý.“ A

„OA předčila naše veškerá očekávání a jsme si jisté, že jsme měli ohromné štěstí při volbě obou našich p. asistentek. Jsou úžasné, pracovité, neskonale laskavé a vstřícné. Víme, o čem mluvíme a jak je péče o naše rodiče náročná.“ B

- **Je něco, co byste chtěla v souvislosti s osobní asistencí změnit?**

„Ne nechtěla. Jsem takhle spokojená.“ A

„Přály bychom si jejich lepší finanční ocenění tak náročné práce, ale zase na druhou stranu si velmi dobře uvědomujeme, že jen díky těmto cenám je možné tuto službu využívat (naši rodiče ji mají 12 hodin 5krát v týdnu, což se měsíčně pohybuje okolo 24 000,- Kč).“ B

4.3 Diskuse

K tomu abychom mohli zhodnotit, co bylo výzkumem zjištěno, musíme zohlednit několik aspektů, týkající se výzkumného souboru. Jedním z nich je počet respondentů. Přestože bylo osloveno několik organizací v Pardubickém a Olomouckém kraji s rozdílnými poskytovanými službami, podařilo se získat pouze čtyři rozhovory s lidmi,

kteří by naplňovali původní kritérium. Respondentkami tedy byly tři ženy, které jsou starší 66 let a současně jsou klientkami Charity ČR. Dalšími aspekty je tedy podobný věk, stejné pohlaví a stejná organizace. Bohužel, zde chybí možnost porovnání s výsledky, které by mohly přinést rozhovory s muži nebo s lidmi různých věkových kategorií. Myslím si, že důležitým aspektem je i skutečnost, že dvě z těchto respondentek již nemají manžela a manžel třetí má Parkinsonovu chorobu. Skutečnost, že by ženy žily v domácnosti společně s manželem, by mohla přinést další poznatky o tom, zda osobní asistence zasahuje do jejich společného soužití. Čtvrtou respondentkou byla mladá žena. Díky ní byl získán úhel pohledu na situaci, jež byl odlišný od prvních třech respondentek.

Co se týká dalších dvou skupin respondentů, matek a dospělých klientů, kteří využívají osobní asistenci ve škole, byly pro výzkum přínosem. Přestože nebylo překvapivé, že klienti, kteří mají osobní asistenci ve škole, nevnímají její vliv na vztahy v rodině, umožňuje jim osobní asistence budovat přátelské vztahy mezi spolužáky. Matky nepociťují, že by přímo osobní asistence ovlivňovala vztahy, ale to zda funguje osobní asistence má dopad na atmosféru v rodině. Otázkou zůstává, zda by v ovlivnění došlo třeba v případě, kdyby s osobní asistencí nebyly spokojené.

Za těchto okolností tedy můžeme říct, že klienti si nemyslí, že by osobní asistence ovlivňovala vztahy v rodině. Přispívá spíše k lepší atmosféře, jež panuje v rodině, protože přináší úlevu rodinným příslušníkům, což následně těší samotné klienty. Dobře fungující osobní asistence také přispívá k chodu domácnosti, což může snižovat počet konfliktů v rodině obecně.

Odpovědi od členů rodiny potvrdily zjištěné informace. Díky osobní asistenci rodiny nemají tolik starostí spojených s péčí o své blízké, což vede k pocitu klidu a spokojenosti. Také skutečnost, že vědí, že je o jejich rodiče postaráno, jim přináší radost.

Závěr

V této bakalářské práci jsem pracovala s tématem osobní asistence. Zaměřila jsem se na vztahy klientů s rodinou. Na začátku této práce byl stanoven cíl. Tímto cílem bylo zjistit, zda osobní asistence ovlivňuje vztahy klienta s členy rodiny a pokud ano, tak jak. Abych mohla tohoto cíle dosáhnout, využila jsem metodu kvalitativního výzkumu. Výzkumná otázka byla definována takto: Způsobila osobní asistence konflikty v rodině? Abych na tuto otázku mohla získat odpověď, byly vedeny polostrukturované rozhovory s klienty osobní asistence. Získání respondentů nebylo snadné, o čemž vypovídá i konečná struktura výzkumného souboru. Přestože se nepodařilo získat žádné respondenty středního věku, výzkum přinesl zajímavé výsledky. Jak jsem v úvodu práce uvedla, mohla jsem dojít ke třem možnostem. První z nich by bylo, že klienti osobní asistence nevnímají vliv osobní asistence na vztahy v rodině. V opačném případě vnímají vliv, a to buď negativní, či pozitivní. V odpovědích respondenti neuvedli konkrétní vliv na vztah, přesto určitým způsobem osobní asistence vztahy v rodině ovlivňuje. Jak jsem již v závěrečné diskusi uvedla, jde především o změnu pozitivní. Myslím si, že tento výsledek je hodnotný, jak pro osobní asistenty, poskytovatele osobní asistence, tak všechny budoucí klienty. Skutečnost, že se nepodařilo získat pro tento výzkum respondenty středního věku, mě vede k několika zjištěním. Ukázalo se, že není příliš mnoho klientů ve středním věku, kteří by využívali službu osobní asistence, anebo nemají zájem, či nejsou ochotni se se mnou na toto téma bavit. Je důvodem nespolupráce přímo mé téma, nebo rozhovor o osobních záležitostech? To mi zůstává nezodpovězeno.

Stěžejní částí této práce není jen část věnovaná výzkumu, ale také zpracovaná rešerše odborné literatury, která pojednává o mém tématu. Nejdříve bylo třeba přinést informace o osobní asistenci obecně. Věnuji se tedy typům osobní asistence, jejím východiskům, která byla stěžejní pro počátek této služby, ale také principům, jež stanovuje zákon O sociálních službách. Pro lepší pochopení toho, proč vlastně může osobní asistence ovlivňovat vztahy klienta a jeho rodiny, bylo třeba popsat, co je náplní osobního asistenta. Následně jsem se v teoretické části práce věnovala psychosociálním dopadům postižení. Důvodem využívání osobní asistence, mimo postižení, může být také stárí. To, jak tyto dvě skutečnosti ovlivní oblast psychiky, což zahrnuje vnímání a prožívání, ale i sociální oblast, do které právě vztahy patří, bylo důležité pro tuto

práci. Jak už jsem zmínila v úvodu, stěžejní literaturou pro teoretickou část této práce, byly publikace od Jany Hrdé a Libora Novosáda. V odborném periodiku Sociální práce/Sociálna práca nebylo pojednáváno příliš o mém tématu. Ve spojitosti s osobní asistencí se informace týkaly spíše hledání zaměstnání nebo informací o osobní asistenci v zahraničí či zákoně.

Na závěr této práce bych ráda dodala, že v průběhu jejího psaní jsem poznala nové lidi, kteří mi umožnili nahlédnout do jejich života. Tato práce byla pro mě obohacující po profesní i osobní stránce.

Seznam literatury

Knihy

- Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
- Holásková, K. *Dospělost* IN Šimíčková-Číčková, J. a kol. (2008a). *Přehled vývojové psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Holásková, K. *Gerontopsychologie* IN Šimíčková-Číčková, J. a kol. (2008b). *Přehled vývojové psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Hrdá, J. (2001). *Osobní asistence: Příručka postupů a rad pro osobní asistenty*. Praha: Pražská organizace vozičkářů.
- Hrdá, J. (2002). *Osobní asistence: Obecné informace o této sociální službě pro občany, kteří potřebují ke svému životu pomoc druhé osoby*. Praha: Pražská organizace vozičkářů.
- Huberman, A. M., Miles, M. B. (1994). *Qualitative data analysis. An expanded sourcebook*. London: Sage Publications.
- Lečbych, M. (2008). *Mentální retardace v dospívání a mladé dospělosti*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Lištiak Mandzáková, S. (2013) *Sexuální a partnerský život osob s mentálním postižením*. Praha: Portál.
- Michalík, J. *Rodina se zdravotně postiženým členem* IN Michalík, J. a kol. (2011). *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál.
- Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing.
- Novosád, L. (1998). *Některé aspekty socializace lidí se zdravotním postižením. Kapitoly ze sociologie handicapu*. Liberec: Technická univerzita v Liberci.
- Novosád, L. (2006). *Východiska a principy realizace služeb osobní asistenci v ČR*. Liberec: Technická univerzita v Liberci.

Novosád, L. (2011a). *Tělesné postižení jako fenomén i životní realita*. Praha: Portál.

Novosád, L. *Lidé s tělesným postižením* IN Michalík, J. a kol. (2011b). *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál.

Šiška, J. (2005). *Mimořádná dospělost. Edukace člověka s mentálním postižením v období dospělosti*. Praha: Karolinum.

Šiška, J. *Lidé s mentálním postižením* IN Matoušek, O. a kol. (Eds.), (2013). *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.

Uzlová, I. (2010) *Asistence lidem s postižením a znevýhodněním. Praktický průvodce pro osobní a pedagogické asistenty*. Praha: Portál.

Internetové zdroje

Asociace pro osobní asistenci (2008): Poddruhy osobní asistence. [online]. Dostupné 18.3.2015 z <http://www.apoa.cz/index.php/o-osobni-asistenci/zakladni-udaje/poddruhy-osobni-asistence>

Československá bibliografická databáze knih (nedatováno): *Libor Novosád* [online]. Dostupné 19. 2. 2015 z <http://www.cbdb.cz/autor-29180-libor-novosad>

Hrdá, J. (nedatováno). *Co potřebujete vědět o osobní asistenci, kterou poskytuje POV?* [online]. Dostupné 20.12.2014 z <http://www.pecujici.cz/cz/prirucky/co-potrebuje-vedet-o-osobni-asistenci-kterou-poskytuje-pov>

Výroční zprávy

Charita Česká republika (2014): Výroční zpráva 2013 [online]. Dostupné 15.12.2014 z <http://www.charita.cz/res/data/016/001794.pdf?seek=1404990829>

Speciální základní škola a mateřská škola Litomyšl (2013): Výroční zpráva 2012/2013 [online]. Dostupné 27.2.2015 z <http://www.specialnizslitomysl.cz/vyrocnizpravy/a2012-13/>

Spolek Trend vozičkářů (2014): Výroční zpráva za rok 2013 [online] Dostupné 27.2.2015 z http://www.trendvozickaru.cz/uploads/Vyrocnizprava_za_rok_2013.pdf

Středisko sociálních služeb Salvia (2014): Výroční zpráva Salvia 2013 [online]. Dostupné 27.2.2015 z <http://www.salvia.cz/VYROCNI-ZPRAVY>

Kvalifikační práce

Fricová, J. (2009). *Lidský vztah jako součást osobní asistence*. (diplomová práce) Praha: Univerzita Karlova v Praze.

Kutálková, V. (2009). *Význam osobní asistence u lidí pohybujících se na invalidním vozíku* (bakalářská práce). Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

Vávrová, V. (2014). *Vliv osobní asistence na kvalitu života osob s tělesným postižením* (diplomová práce). Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

Odborná periodika

Novosád, L. (2014). Jana Hrdá zanechala nesmazatelnou stopu a výsledky jejího úsilí žijí dál. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 3, s. 21 – 22.

Vidurová, A. (2015). Sexuální asistence i v České republice? *Sociální služby*, č. 1, s. 16 – 17.

Zákon

Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 1.1.2007